我国台湾地区公共图书馆多元文化服务剖析*

严贝妮[1] 邢欣[2]
[1] 安徽大学管理学院 合肥 230039 [2] 武汉大学信息管理学院 武汉 430072

摘要：[**目的/意义**]通过介绍我国台湾地区公共图书馆多元文化服务现状，为我国大陆公共图书馆多元文化服务提供参考借鉴。[**方法/过程**]使用文献调查法和网络调查法，从服务方针、服务资源与活动、网站建设及服务馆员 4 个方面，调查与分析台湾图书馆、公共资讯图书馆、台北市立图书馆以及高雄市立图书馆的多元文化服务现状。[**结果/结论**]总结出我国台湾地区公共图书馆多元文化服务带来的启示，包括制定多元文化服务方针、整合多元文化服务资源并推广各类活动、建设多元文化服务网站以及培育多元文化服务馆员，以促进我国大陆公共图书馆多元文化服务的发展。

关键词：我国台湾地区 公共图书馆 多元文化服务
分类号：G259
DOI:10.13266/j.issn.0252-3116.2018.04.006

1 引言

近年来，图书馆多元文化服务成为图书馆界关注的焦点之一，研究人员已就图书馆多元文化服务的研究综述[1-2]、相关文件[3]、内涵[4-5]、现存问题与对策[6-9]、国外实践与启示[10-12]等方面进行了广泛讨论。纵观现有研究发现，大陆学者尚未对我国台湾地区公共图书馆的多元文化服务现状进行剖析，这对大陆图书馆界了解台湾地区图书馆的多元文化开展近况不利。多元文化服务的概念存在广义和狭义之分。根据 IFLA 发布的《多元文化社区：图书馆服务指南》，广义的公共图书馆多元文化服务外延较为宽泛，既包括向所有类型的用户提供多元文化信息，也包括专门针对多元文化群体提供的服务，图书馆需特别注意本地区的多元文化群体，包括移民群体、土著民、难民、临时居住者和少数民族等[13]。而狭义的公共图书馆多元文化服务的内涵侧重指为多元文化群体提供的服务，是针对不同的语言、文化、社会背景的群体提供的图书馆服务，并非指图书馆向所有类型的用户提供的多样性服务[14]。

为多元文化群体服务的水平体现了公共图书馆服务均等化的程度，从长远来看，能够起到扶助社会贫困群体，提升贫困人口文化素养的积极作用。近年来，我国台湾地区公共图书馆深刻意识到提供读者多元文化服务的趋势与必要性，通过制订详实的多元文化服务计划、设计丰富的主题活动、提供学习机会并给予生活支持等，保证多元文化服务能够满足少数民族的需要。由于台湾图书馆、公共资讯图书馆、台北市立图书馆以及高雄市立图书馆是我国台湾地区不同区域的、多元文化人口密集的以及多元文化服务活动开展较早的 4 所公共图书馆，如公共资讯图书馆首创台湾地区“美国资料中心”，台北市立图书馆首创台湾地区“多元文化资料中心”，4 所公共图书馆多元文化服务经验较丰富、信息较为完备，又各具特色，能代表和反映我国台湾地区的公共图书馆多元文化服务的状况。因此，本研究将上述 4 个公共图书馆作为研究对象，通过使用文献调查法和网络调查法，从服务方针、服务资源与活动、网站建设以及服务馆员 4 个维度解析 4 所公共图书馆的多元文化服务实践，分析其工作特点，提出优化公共图书馆多元文化服务的可操作性建议。

2 我国台湾地区公共图书馆多元文化服务方针

早在 2008 年，台北市立图书馆发布了《台北市立

* 本文系国家社会科学基金一般项目“文化精准扶贫中公共图书馆的参与机制研究”(项目编号:17BTQ031)研究成果之一。
作者简介：严贝妮(ORCID:0000-0002-8437-0302)，副教授，博士后，博士生导师，E-mail:yanbenney@163.com；邢欣(ORCID:0000-0001-8651-2784)，硕士研究生。
收稿日期:2017-08-13 修回日期:2017-11-15 本文起止页码:44-49 本文责任编辑:王传清

图书馆多元文化馆藏发展及新移民图书资讯服务之研究》[15]，针对不同文化背景的用户群体进行研究，除整理多元文化相关文献，同时对 217 位新移民以问卷方式调查其信息需求与信息行为模式，该研究最后对公共图书馆多元文化服务工作提出了建议。此外，台北市立图书馆也将多元文化服务工作纳入阶段性策略计划文件之中，如《2005－2010 策略计划》《2011－2015 策略计划》以及《2016－2020 策略计划》[16]，根据不同阶段的具体情况制订多元文化服务的发展愿景、任务及创造未来核心价值，并据此规划实施方案，彰显多元文化的价值。此外，如公共资讯图书馆于 2010 年拟订了《东南亚语文图书资料征集短、中、长程发展计划》[17]，计划性地发展东南亚多元文化馆藏资源，旨在提供优质的选书与购置渠道，协助县市级公共图书馆购置东南亚语言图书资料，以满足县市、乡镇地区的多元阅读需求。

2014 年，台湾省图书馆参考 IFLA 多元文化图书馆服务相关文件编订《台湾公共图书馆多元文化服务指引》[18]，介绍公共图书馆多元文化服务的定义与原则、角色与功能，从公共图书馆多元文化服务的经费保障、信息需求评估与服务、馆藏建制与维护、馆员要求以及推广服务 5 个方面提出相关标准以供各级公共图书馆参考。上述一系列文件说明台湾地区公共图书馆对多元文化服务工作的重视，从省级层面到市级层面对公共图书馆多元文化服务的开展进行规划与布局。

3 我国台湾地区公共图书馆多元文化服务资源与活动

3.1 公共图书馆多元文化服务资源

馆藏是图书馆提供服务的前提，提供多元文化服务的首要工作即是发展多元化的馆藏资源。本研究于 2017 年 3 月 1 日至 3 月 31 日，调查 4 所公共图书馆多元文化服务馆藏的基本情况时发现，4 所图书馆的多元文化服务馆藏以外文馆藏建设为主要内容，见表 1。

表 1 4 所公共图书馆多元文化服务中主要馆藏资源概况

名 称	馆藏全部外文图书(册)	馆藏全部外文期刊(种)	服务专区	开设时间(年)	服务专区主要资源
台湾图书馆	127 071	313	美国资料中心	2010	1 182 册图书、87 册参考工具书及 161 片视听资料。
			多元文化资源区	2010	2 600 余册图书，6 种报纸。越南、印尼、泰国及缅甸 4 种语言图书 1 528 册，期刊 8 种，音乐 CD 等。
公共资讯图书馆	94 975	67	美国资料中心	2005	4 000 余册图书，以介绍美国文化、文学等特色作品为主，并配备 2 台电脑，提供电子书、实境导览与美国学术交流基金会网页导览等资源。
			法国资料中心	2011	1 200 余册原文进口书籍及中法译本，包括艺术、文化、时尚、设计、电影、旅游、美食等共 16 大类，内设有大荧幕数字电视，1 台电脑。
			英国资料中心	2011	搜藏相关书籍、视听资料，推广海外留学及英国相关活动，内容涵盖教育、考试、文化、英语学习、旅游及艺术等。
			东南亚新住民服务中心	2010	8 742 册图书，4 种期刊，搜集越南、印尼、泰国、缅甸、菲律宾、马来西亚 6 种语言的图书、报纸、视听资料等。
台北市立图书馆	455 774	1 227	多元文化资料中心	2007	搜集泰国、印度、缅甸、越南、韩国、印尼、马来西亚、菲律宾 8 种语言馆藏资源。
			美国资料中心	2011	879 册英文图书、211 册中文图书、87 册参考工具书及 140 片视听资料。
高雄市立图书馆	280 870	477	多元文化资料区	2014	馆藏包括美国、英国、澳大利亚、法国、德国、日本、韩国、土耳其、泰国、缅甸、越南、菲律宾、新加坡、印尼、柬埔寨、马来西亚等国家文献资源。
			美国资料中心	2008	收藏介绍美国历史、文学、小说、英语教学、旅游等书籍、绘本童书及影音光碟，提供电脑、iPad、影音及视听设备。

4 所公共图书馆中，台湾图书馆与公共资讯图书馆提供欧美国家的馆藏资源较为丰富。以公共资讯图书馆为例，该馆有美国资料中心、法国资料中心、英国资料中心等。因本馆资源有限，公共资讯图书馆与其他图书馆建立了合作关系，广泛地搜藏相关新出版书籍、视听资料等。如公共资讯图书馆设立全台湾地区第一个美国资料中心与法国资料中心。其美国资料中心多由美国国务院精选主题后寄送典藏，法国资料中心则由法国学术合作暨文化处提供出版品及法国国家图书馆的数字馆藏资源。

4 所公共图书馆中，台北市立图书馆与高雄市立图书馆面向东南亚的读者，广泛征集东南亚地区的馆藏文献资料。以台北市立图书馆为例，台北市立图书馆于 2007 年创建台湾地区第一个多元文化资料中心，以提供东南亚国家的图书资料为主。台北市立图书馆 2015 年度多元文化馆藏概况见表 2。由表 2 可知，台北市立图书馆共提供 8 种东南亚国家语言的馆藏资源，相较其他图书馆而言，其东南亚馆藏资源种类更为齐全。台北市立图书馆提供东南亚语言期刊 41 种，相比之下，2017 年台湾图书馆东南亚语言期刊只有 8 种、公共资讯图书馆的东南亚语言期刊仅 4 种。此外，由表 2 可见，台北市立图书馆东南亚馆藏资源数量较多，2015 年度其馆藏东南亚图书 15 176 册，同年台北市立图书馆多元文化资料中心外借图书 12 047 册，月平均借阅量为 1 003 册[19]。

表 2 2015 年度台北市立图书馆多元文化馆藏概况[19]

类型＼国别	泰国	印度	缅甸	越南	韩国	印尼	马来西亚	菲律宾	小计
图书(册)	3 204	1 148	820	2 115	2 701	2 861	1 378	949	15 176
期刊(种)	4	4	3	9	11	3	3	4	41
报纸(种)	2	2	3	2	3	5	1	3	21
视听资料(片)	78	85	5	25	549	10	19	4	775

3.2 公共图书馆多元文化服务活动

台湾图书馆、公共资讯图书馆、台北市立图书馆以及高雄市立图书馆积极开展多元文化用户教育活动，可分为以下几类：①阅读推广类活动，如阅读推广讲座、主题书展、说故事、读书会等活动。②文化创意类活动，如公共资讯图书馆举办文化节庆展、艺文展览、表演和美食交流等，吸引东南亚籍民众参加并分享他们的文化经验，也让更多本地民众体验东南亚文化的内涵与特色，展现了尊重文化差异性与多样性的多元文化理念。为促进图书馆资源共享，推广多元文化馆藏，公共资讯图书馆于 2013 年设置“多元文化书箱”，提供团体申请借阅东南亚地区 6 种语言的馆藏图书，旨在促进资源共享并提高多元文化馆藏使用率。③技能培训类活动，如台北市立图书馆与文化机构合作开展电脑、图书馆利用教育等新移民研习班，2015 年度共计举办 77 场次，参与者达 1 402 人次[19]。④语言学习类课程，为使多元文化民众具备基本的说、读能力，快速融入我国台湾社会生活，台北市立图书馆不定期开设中文和闽南语的学习课程，中文课程从基本的拼音符号和汉字的认识学起，闽南语的教学则以生活事物为主，并教唱闽南语歌谣。

3.3 公共图书馆多元文化服务成效

4 所公共图书馆通过提供优质的多元文化资源、丰富多彩的服务活动，服务规模效应逐步显现，主要表现在以下两方面：一方面，4 所公共图书馆特别开辟多元文化服务的独立空间，建立丰富的多元文化馆藏。根据 2016 年台湾地区每人拥有公共图书馆资源的数据显示，每位东南亚移民平均拥有东南亚语种馆藏量(含东南亚语图书资料、东南亚语非书资料及电子资源)为 3.66 册(台湾地区公共图书馆东南亚语总馆藏量/台湾地区东南亚入藉总人口数)，而在台北市地区，每位东南亚移民平均拥有台北市立图书馆东南亚语种馆藏为 35.81 册，远高于平均水平[20]；另一方面，4 所公共图书馆面向多元文化群体开展活动的影响力较大。以新住民阅读推广活动为例，2015 年度，台湾图书馆、公共资讯图书馆、台北市立图书馆以及高雄市立图书馆举办的新住民阅读推广活动见表 3。2015 年度，4 所公共图书馆举办新住民阅读推广活动的场次共计 248 场，参与人数共计 40 267 人。2015 年度，我国台湾地区 305 所公共图书馆举办新住民阅读推广活动的场次共计 747 场，参与人数共计 94 557 人[20]。4 所图书馆举办的新住民阅读推广活动场次占我国台湾地区总数的比例达 33%，参与人数的比例达 43%，可见，4 所公共图书馆多元文化服务活动成效显著。

表 3 2015 年度 4 所公共图书馆新住民阅读推广活动概况

名称	阅读推广活动(场)	参与人数(人)
台湾图书馆	35	1 123
公共资讯图书馆	46	31 142
台北市立图书馆	22	833
高雄市立图书馆	145	7 169
总计	248	40 267

4 我国台湾地区公共图书馆多元文化服务网站

4 所公共图书馆为使不同语言的多元文化群体能更加便利地利用图书馆各项资源，皆设置别具特色的多元文化网站窗口，旨在创造一个友善的阅读与服务

网络平台。台湾图书馆提供多语言的馆藏查询系统服务,其馆藏查询系统除了设置中文繁体与英语版本之外,另专设"多元文化资源专区图书暨视听资料"二级馆藏查询页面,提供越南、印尼、缅甸、泰国4种语言查询功能。公共资讯图书馆提供多语言的电子资源服务,有13个语言学习数据库。以"Dr. Chinese 汉语大师"数据库为例,该数据库规划中文学习课程分为认识汉字、中文发音、生活会话、中文阅读与写作等主题教学,以帮助外籍人士学习中文。台北市立图书馆设置多语言的网页入口,服务内容包括中心简介、服务说明、馆藏介绍及馆藏内容、中心最新消息及活动资讯、网络资源及线上教室等。高雄市立图书馆提供多语言的线上目录服务,如其多元文化主题网站设置泰文、越南文、印尼文、缅甸文、老挝文、柬埔寨文、菲律宾文以及马来西亚文8种语言的借书说明。此外,高雄市立图书馆提供多语言的学习与生活等网站链接窗口,满足多元文化民众的日常工作、生活、学习等信息需求。

5 我国台湾地区公共图书馆多元文化服务人员工作内容与作用

通过访问台湾地区公共图书馆系统,统计得到2016年4所图书馆提供多元文化服务人员构成数据,见表4。4所公共图书馆致力于提高馆员在多元文化方面的技能,既聘用具有多元文化群体服务经验、语言技能或者文化知识的专业人员。同时也鼓励馆员参与多元文化服务相关领域的课程学习,如办理面向馆员的在职训练课程以及远程进修网络课程,丰富馆员职业素养,以更好地处理多元文化馆藏的采购编目、流通借阅、活动等工作内容。此外,由表4数据可见,4所公共图书馆志愿者人数占人员构成总数的比例较高。台湾地区公共图书馆志愿者制度较为完善,包括志愿者招募和培训、志愿者工作时间和内容、志愿者工作考核和评价、志愿者权利、志愿者奖励等[21]。如高雄市立图书馆网站专门设立了"志工园地"网页,包括:志愿者守则、志愿者招募、志愿者业务申请、志愿者心情分享等栏目。多元文化服务志愿者的工作内容贯穿采购端至服务端的各个环节,具体包括协助搜集多元文化信息、整理与翻译图书资料、编印资源的标示指南以及活动宣传等工作内容。志愿者的有效参与一方面弥补了多元文化服务人力资源的不足,馆员与志愿者合作提供多元文化服务的同时,也增强了图书馆与读者间的互动;另一方面,志愿者本身作为图书馆的读者,能够更加理解读者的需求,提供更人性化的服务。

表4 2016年度4所公共图书馆人员构成概况

名称	馆员(人)	志愿者(人)	总数(人)	志愿者所占比例(%)
台湾图书馆	48	382	430	88.84
公共资讯图书馆	81	513	594	86.36
台北市立图书馆	330	224	554	40.43
高雄市立图书馆	1 581	1 578	3 159	49.95

6 我国台湾地区公共图书馆多元文化服务的启示

6.1 制定多元文化服务方针

台湾地区公共图书馆的多元文化服务实践,已有相关部门的多元文化服务指引指导,以及明确的服务规划与政策作为下级单位进行服务的准则与依据,以确保公共图书馆适应当地人口结构的变化,满足多元文化群体日益增长的信息需求。我国台湾省图书馆编订的《台湾公共图书馆多元文化服务指引》为全台湾地区各级公共图书馆开展多元文化服务提供了明确的方向;此外《阅读植根与空间改造计划》中将"充实阅读资源质量,建构乐学多元环境"作为计划的三大目标之一,并将如何协助多元文化群体融入本地生活,充分供应本土文化和其母国文化的图书资料的课题,写入具体的执行方案之中,如在其子计划"台湾图书馆特色馆藏暨数位资源充实计划"中即具体提出了台湾图书馆外文馆藏的评估标准。大陆长期以来的多元文化相关制度主要表现为大中城市的图书馆根据各自情况制定多元文化服务规范、发展规划等文件,如广州图书馆制订的《广州图书馆推进对外文化交流专项规划(2012-2015年)》,而就中小城市公共图书馆而言,多半缺乏能力与资源去开展多元文化服务,因此也急需上级部门制定明确的全局性的服务指引、政策以及措施,以保障多元文化服务工作开展。

6.2 整合多元文化服务资源并推广各类活动

在整合多元文化服务资源方面,台湾省图书馆积极辅导公共图书馆馆藏资源整合工作,4年建设了涵盖北、中、南、东4大区域资源中心及其下设的8个分区资源中心[22],其中,"多元文化"主题类馆藏是其馆藏建设的四大原则之一。通过专家选书机制,建置公共图书馆核心馆藏与发展特色馆藏的推荐书单,作为各公共图书馆充实馆藏资源的依据;且建立馆藏馆际互借与馆藏巡回等资源分享机制。如公共资讯图书馆专设多元文化书箱,将馆藏中越南、菲律宾等东南亚地区6种语言图书以装箱方式批次外借;台北市立图书

馆提供行动图书馆服务,利用巡回车定点到新移民人口较多的地方,让新移民更加便利地使用图书馆的资源。

在多元文化服务活动方面,台湾地区公共图书馆的"多元悦读与馆藏充实计划",除了充实各县市乡镇图书馆的馆藏,还通过利用各级图书馆、文化局以及社会资源,以整合性、延续性的方式,加强分众的阅读推广活动,注重不同群体的需求,让公共图书馆服务更贴近读者的阅读习惯。经调查发现,目前大陆公共图书馆的多元文化服务资源整合主要表现为少数民族的资源数据库共享,而缺乏针对外籍人士的多元文化服务资源整合。鉴于公共图书馆经费资源有限,大陆公共图书馆可向我国台湾地区学习自上而下的整合公共图书馆多元文化服务资源,建设多元文化区域资源中心,合作开展多元文化服务活动。

6.3 建设多元文化服务网站

建设多元文化群体的主题网站,为多元文化群体提供无障碍的网站服务,是多元文化群体了解公共图书馆服务项目,使用服务资源的重要渠道。对于面临多元文化群体较少的中小型公共图书馆而言,可为多元文化群体设置馆藏目录查询的基础功能,包括提供多元文化群体语言的检索界面,方便多元文化群体进行信息搜索。面向多元文化人群较多的大中型公共图书馆,除了设置馆藏目录查询的基础功能外,还应建立多元文化的主题网站或专区。如台北市立图书馆的多元文化资料中心网站,提供10种语言供多元文化群体选择,网站内容除了包括最新消息、馆藏资源及线上教室等模块以外,还按季度更新所有语言的新进图书、期刊与报纸等馆藏资源清单,以供多元文化群体及时查阅使用。相较之下,大陆的公共图书馆少有设置多元文化的主题网站或专区,如上海市图书馆虽通过广泛调研驻沪各国领事馆、了解在沪外籍人士情况,专门编制了英文、日文、德文等15种语言的"读者指南",但在多语言网络服务方面仍需降低语言隔阂,可以提供多国语言的推荐书单、读者建议区或留言区等服务。

6.4 培育多元文化服务馆员

2009年,IFLA发布的《多元文化社区:图书馆服务指南》,将"图书馆的员工需能适应社区多样性的环境,并有具备服务不同族群的能力"列为公共图书馆多元文化服务的四大原则之一[13]。多元文化服务馆员工作面对的是不同语言或文化背景的读者,因此其工作内容具有较强的专业性,馆员多元文化素养的高低将决定该项服务质量的好坏。在馆员培训方面,台湾地区公共图书馆制定了明确的计划,如"图书馆馆员专业发展与在职训练计划",将全台湾地区公共图书馆分为22个区域与当地文化局合作办理馆员在职训练课程,提升馆员的综合素质。其次,对于多元文化馆员的培训而言,其培训内容不仅包括学习语言技能,也包括增强多元文化服务意识,理解多元文化差异,提升多元文化馆员的专业素质。专业素质包括开发多元文化服务馆员对多元文化群体信息需求、咨询服务、服务活动开展过程与活动效果进行全面评估的能力。如台北市立图书馆为服务台湾地区的新移民,遣派馆员参加泰国、越南等语言与文化学习课程。最后,我国大陆和台湾地区公共图书馆皆需规划制订多元文化服务馆员的专业技能指标,以保障我国图书馆多元文化服务的可持续发展。此外,大陆可学习台湾地区公共图书馆的经验,形成并完善志愿者资源利用制度,有效运用志愿者资源协助开展多元文化服务。

公共图书馆肩负着服务不同民族、不同文化之间对话与交流的使命,公共图书馆多元文化服务更是社会多元文化建设中不可缺少的组成部分。我国大陆公共图书馆的多元文化服务尚处于发展阶段,如何均等化、标准化地为多民族、多语种、多文化背景的读者群体服务是衡量图书馆服务质量的一项重要指标。我国台湾地区的台湾图书馆、公共资讯图书馆、台北市立图书馆以及高雄市立图书馆在多元文化服务方针制订、服务资源建设、服务活动推广、服务网站建设以及服务人员配置方面一些较为成功的做法,值得其他公共图书馆参考。

参考文献:

[1] 王岚霞. 国外图书馆多元文化服务研究综述[J]. 图书情报工作,2013,57(15):142-146,76.
[2] 赵润娣. 国内外图书馆多元文化服务研究综述[J]. 图书情报工作,2010,54(3):89-92,27.
[3] 深井耀子,鲍延明. 图书馆多元文化服务的目标和策略——从《澳大利亚规则》到IFLA《多元文化社会:图书馆服务指导方针》(1998年版)[J]. 图书馆杂志,2000(4):13-15.
[4] 潘拥军. 图书馆多元文化服务探析[J]. 图书馆工作与研究,2014(11):17-20.
[5] 刘雅琼. 论图书馆多元文化服务[J]. 图书情报工作,2009,53(15):92-95,121.
[6] 赵润娣. 国内图书馆多元文化服务的问题与对策研究[J]. 情报理论与实践,2010,33(4):68-71.
[7] 李高峰. 国内图书馆多元文化服务的研究内容、存在问题与对策[J]. 图书馆建设,2014(9):47-49,55.
[8] 王岚霞,李高峰,陈永平,等. 西部民族地区图书馆多元文化服务及其实现[J]. 情报资料工作,2010(2):77-80.

[9] 詹田. 公共图书馆多元文化服务的“广州模式”——以广州图书馆为例[J]. 图书馆学刊,2016,38(8):7－11.
[10] 董小乔. 多伦多公共图书馆多元文化服务实践及启示[J]. 图书馆学刊,2016,38(7):139－142.
[11] 朱美华,王月娥. 国外图书馆针对少数族群的多元文化服务——以美国和加拿大图书馆为例[J]. 图书与情报,2012(4):115－119.
[12] 束漫. 多元理念与美国公共图书馆多元文化服务——美国公共图书馆馆员访谈解析[J]. 图书情报工作,2012,56(5):84－88.
[13] 多元文化社区:图书馆服务指南[EB/OL]. [2017－06－16]. https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-zh.pdf.
[14] 刘仁翔. 公共图书馆合作提供多元文化服务之研究[D]. 台北:台湾师范大学,2012.
[15] 台北市立图书馆多元文化馆藏发展及新移民图书资讯服务之研究[EB/OL]. [2017－06－16]. http://www.tpml.edu.tw/public/Attachment/04817234775.pdf.
[16] 台北市立图书馆. 2005－2010 年、2011－2015 年、2016－2020 年策略计划[EB/OL]. [2017－06－16]. http://www.tpml.edu.tw/lp.asp? ctNode=62456&CtUnit=11132&BaseDSD=7&mp=104021.
[17] 东南亚语文图书资料征集短、中、长程发展计划[EB/OL]. [2017－06－16]. http://www.nlpi.edu.tw/ReaderService/Multicultural/NewImmigrantsServices/MulticulturalIntroDVietnam.htm.
[18] 台湾公共图书馆多元文化服务指引[EB/OL]. [2017－06－16]. http://nclfile.ncl.edu.tw/nclhistory/upload/P1030619002/cats/all.pdf.
[19] 台北市立图书馆. 2015 年台北市立图书馆年刊[EB/OL]. [2017－06－16]. http://www.tpml.edu.tw/public/Data/651111483371.pdf.
[20] 公共图书馆统计系统[EB/OL]. [2017－06－16]. http://publibstat.nlpi.edu.tw/index.php? do=statistic.
[21] 汪海波,强小旎. 台湾地区公共图书馆志工制度研究[J]. 图书馆学研究,2009(8):13－16,6.
[22] 公共图书馆区域资源中心简介[EB/OL]. [2017－06－16]. http://rrc.ncl.edu.tw/publiclib/.

作者贡献说明:
严贝妮:确定论文选题与框架,论文修改;
邢欣:资料与数据收集,论文撰写与修改。

Analysis of the Multicultural Services of Public Libraries in Taiwan of China

Yan Beini[1] Xing Xin[2]
[1] Management School, Anhui University, Hefei 230039
[2] Information Management School, Wuhan University, Wuhan 430072

Abstract: [**Purpose/significance**] The paper aims to introduce the current situation of public libraries multicultural service in Taiwan, and to provide reference for improving the multicultural service of public libraries in mainland China. [**Method/process**] It uses the method of literature survey and network survey, from the perspective of service policy, service resources and activities, website construction and personnel constitute to investigate and analyze the multicultural service status of Taiwan library, Library of Public Information, Taipei Public Library and Kaohsiung Public Library. [**Result/conclusion**] The paper summarizes the enlightenment of multicultural service of public libraries in Taiwan area, including making multicultural service policy, integrating multicultural services resources and promoting activities, building multicultural service websites and cultivating multicultural service librarians, to promote the development of public library multicultural services in mainland China.

Keywords: Taiwan of China public library multicultural services